

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平10-187320

(43) 公開日 平成10年(1998) 7月14日

(51) Int.Cl.⁶
G 0 6 F 3/02識別記号
3 7 0F I
G 0 6 F 3/02

3 7 0 C

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号 特願平9-269746

(22) 出願日 平成9年(1997)10月2日

(31) 優先権主張番号 特願平8-295344

(32) 優先日 平8(1996)11月7日

(33) 優先権主張国 日本 (J P)

(71) 出願人 596160610

宮山 直之

東京都世田谷区駒沢 5-4-13

(72) 発明者 宮山 直之

東京都世田谷区駒沢 5-4-13

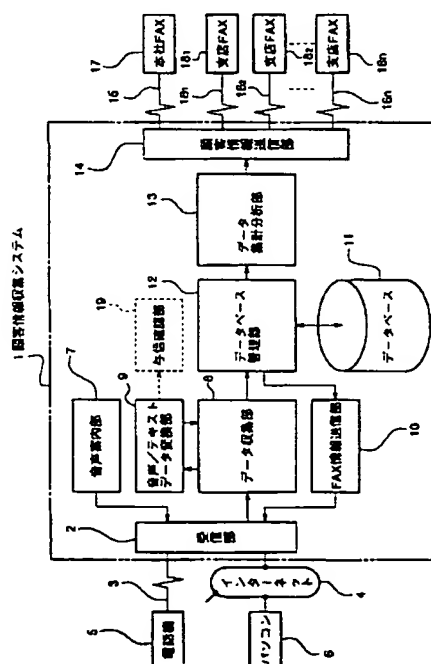
(74) 代理人 弁理士 橋 哲男

(54) 【発明の名称】 顧客情報収集システム

(57) 【要約】

【課題】 新聞・雑誌広告などに対する顧客からの資料請求や要望などの情報を電話やインターネットなどの通信回線を介してオンラインで自動収集するとともに、一定時間経過毎に顧客情報を集計分析し、その結果を以後の広告展開や販売などに即時に活かすことができるようにした顧客情報収集システムを提供する。

【解決手段】 顧客からの受信部2と、音声案内メッセージを送出する音声案内部7と、音声案内に対する顧客の回答を収集するデータ収集部8と、音声情報をテキストデータに変換する音声/テキストデータ変換部9と、収集した顧客情報をデータベース11に格納するデータベース管理部12と、データベースから顧客情報を一定時間毎に読み出して集計分析するデータ集計分析部13と、該集計分析された顧客情報データを通信回線を介して指定の個所へ転送する顧客情報送信部14と、商品情報を送信するファックス情報送信部10とから構成した。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、
 該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、
 前記音声案内部による音声安定に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、
 該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、
 前記データ収集部で収集した音声案内に対する顧客からの音声情報、および電子メールによる情報を、それぞれテキストデータに変換する音声テキストデータ変換部と、
 前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、
 データベースに格納された顧客情報を一定時間経過毎に読み出して集計分析するデータ集計分析部と、
 該集計分析部で集計分析された顧客情報を通信回線を介して指定の個所へ送信する顧客情報送信部と、
 を備えたことを特徴とする顧客情報収集システム。
 【請求項2】 前記データベース管理部には、前記音声データ変換部からのデータと、前記テキストデータ変換部からのデータとが格納されていることを特徴とする請求項1および2記載の顧客情報収集システム。
 【請求項3】 顧客からの要求に応じて商品情報を顧客へファックス送信するファックス情報送信部を付設したことを特徴とする請求項1または2記載の顧客情報収集システム。
 【請求項4】 前記顧客と顧客情報収集システムを結ぶ通信回線が電話回線であることを特徴とする請求項1乃至3記載の顧客情報収集システム。
 【請求項5】 通信回線を介した顧客からのインターネットによる電子メールを受信する受信部と、
 該受信部で受信した電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、
 該データ収集部で収集した情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、
 前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、
 前記データ収集部で収集した情報が商品申込みの場合に、受付番号を発行する受付番号発行部と、
 前記受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合に、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、

顧客が電話のブッシュボタンを操作し、あるいは、音声により前記受付番号やクレジットカードの番号等が入力されると前記クレジットカードの番号の与信確認を行なう与信確認部と、

前記与信確認部において正しいと判断した場合に、前記電話からの情報を前記データベース管理部に取り込む手段と、

を備えたことを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項6】 通信回線を介した顧客からの通信を受信する受信部と、

通信回線を介して顧客へ音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、

該音声案内に対する顧客の回答を収集するデータ収集部と、

該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、

前記データ収集部で収集した情報が商品申込みの場合には、顧客が電話のブッシュボタンを操作し、あるいは、音声によりクレジットカードの番号等が入力されると前記クレジットカードの番号の与信確認を行なう与信確認部と、

前記与信確認部において正しいと判断した場合に、前記電話からの情報を前記データベース管理部に取り込む手段と、を備えたことを特徴とする顧客情報収集システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求や要望などの情報を電話、インターネットなどの通信回線を介してオンラインで自動収集、また、データベースを所定時間（例えば、24時間）以内に指定個所に送信し、さらに、商品の申込みの場合には、電話によるクレジットカードの番号等を入力することにより、クレジットカード番号の漏洩を防止できる顧客情報収集システムに関する。

【0002】

【従来の技術】新製品の販売に際して、新聞や雑誌などの媒体を通じて大々的に広告を展開することが広く行なわれている。通常、このような広告に対する顧客からの資料請求や要望などは、ハガキ、電話あるいはファックスなどで行なわれるのが一般的である。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、ハガキ、電話あるいはファックスなど、通信速度の異なる種々の方法によってバラバラに寄せられる顧客からの大量の資料請求や要望を、時間を置かずに直ちに収集し、その内容を分析して以後の広告や販売に即時に反映させることはなかなか困難であり、実際に製品の売れ行きを見るまでは果たして広告の効果があったか否かを知ることが難しかった。

【0004】また、インターネットを利用しての商品等の申込みにあつては、決済をクレジットカードで行なう場合が多いが、インターネットの通信中にクレジットカードの番号を入力すると、このクレジットカード番号が他に漏れて悪用される場合があった。

【0005】本発明は、上記のような問題を解決するためになされたもので、新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求や要望などの情報を電話、インターネットなどの通信回線を介してオンラインで自動収集するとともに、一定時間経過毎に顧客情報を集計分析し、また、データベースを所定時間以内に指定個所に送信し、その結果を以後の広告展開や販売などに即時に活かすことができるようにした顧客情報収集システムを提供することを目的とする。

【0006】また、インターネットによる商品の購入申込みにおいては、クレジットカードの番号入力を前記インターネットの通信とは別に電話によって送信するようにしたので、クレジットカードの番号が不特定多数の人間に漏れることがなく、悪用されることがない顧客情報収集システムを提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明に係る顧客情報収集システムは、通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内内部と、前記音声案内内部による音声安定に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した音声案内に対する顧客からの音声情報、および電子メールによる情報を、それぞれテキストデータに変換する音声テキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を一定時間経過毎に読み出して集計分析するデータ集計分析部と、該集計分析部で集計分析された顧客情報を通信回線を介して指定の個所へ送信する顧客情報送信部とを備えたことを特徴とする。

【0008】なお、前記データベース管理部には、前記音声データ変換部からのデータと、前記テキストデータ変換部からのデータとが格納されていることが望ましく、また、顧客からの要求に応じて商品情報を顧客へファックス送信するファックス情報送信部を付設すればより望ましい。さらに、前記顧客と顧客情報収集システム

を結ぶ通信回線が電話回線を用いることが可能である。

【0009】また、通信回線を介した顧客からのインターネットによる電子メールを受信する受信部と、該受信部で受信した電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、該データ収集部で収集した情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、前記データ収集部で収集した情報が商品申込みの場合に、受付番号を発行する受付番号発行部と、前記受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合に、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内内部と、顧客が電話のプッシュボタンを操作し、あるいは、音声により前記受付番号やクレジットカードの番号等が入力されると前記クレジットカードの番号の与信確認を行なう与信確認部と、前記与信確認部において正しいと判断した場合に、前記電話からの情報を前記データベース管理部に取り込む手段とを備えたことを特徴とする。

【0010】さらに、通信回線を介した顧客からの通信を受信する受信部と、通信回線を介して顧客へ音声による案内メッセージを送出する音声案内内部と、該音声案内に対する顧客の回答を収集するデータ収集部と、該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した情報が商品申込みの場合には、顧客が電話のプッシュボタンを操作し、あるいは、音声によりクレジットカードの番号等が入力されると前記クレジットカードの番号の与信確認を行なう与信確認部と、前記与信確認部において正しいと判断した場合に、前記電話からの情報を前記データベース管理部に取り込む手段とを備えたことを特徴とする。

【0011】上記構成になる顧客情報収集システムの場合、顧客から電話やインターネットを通じてカタログ請求があると、その要求を受け付けるとともに、音声案内メッセージなどによって広告商品に関連するアンケート調査を行ない、顧客情報を自動収集する。そして、この収集された顧客情報を一定時間経過毎（例えば、24時間毎）に集計するとともに所定の条件によって分析し、この集計分析された顧客情報を通信回線を介して指定の個所、例えば広告主の本社や支店へ送信する。したがって、本発明の顧客情報収集システムの場合、新聞広告や雑誌広告などに対する一般消費者からの反応を即時に知ることができ、以後の広告展開に役立てることができる。また、顧客情報を利用して効果的な営業活動を展開することが可能となる。

【0012】なお、顧客情報収集システムに、顧客からの要求に応じて商品情報をファックス送信するファックス情報送信部を付設した場合には、顧客はオンラインによって直接商品情報を入手することができる。

【0013】また、インターネットを利用しての商品購入にあっては、商品の注文時に受付番号が発行されるので、顧客はこの受付番号を電話によって入力すると共に、クレジットカードの番号を入力するようにしたので、前記クレジットカードの番号が第3者に漏れることがなく、したがって、安全な商品購入が行なえクレジットカード番号が悪用されることがない。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態について、図面を参照して説明する。図1に、本発明に係る顧客情報収集システムの一実施形態を示す。図1において、1は本発明に係る顧客情報収集システム、2は電話回線3やインターネット4を介して電話機5やパソコン6などの通信端末からかかってくる顧客からの通信を受信する受信部、7は電話機5によって通話してきた顧客に対して音声による案内を行なう音声案内部、8は顧客情報を収集するデータ収集部、9は顧客の回答が音声による場合にテキストデータに変換する音声/テキストデータ変換部、10は顧客へ商品情報などの資料をファックスで直接送信するファックス情報送信部、11は収集した顧客情報や種々の関連データを格納するデータベース、12はデータベース11へのデータの出し入れを管理するデータベース管理部、13はデータベース11に格納された顧客情報を所定の条件に従って集計分析するデータ集計分析部、14は集計分析された顧客情報を電話回線15、16、～16。などを介して例えば広告主の本社ファックス(FAX)17や支店ファックス(FAX)18、～18。などへ自動送信する顧客情報送信部である。

【0015】次に、その処理動作について、図2のフローチャートを参照して説明する。本発明の顧客情報収集システム1を運用するには、まず、新聞広告や雑誌広告を行なう際に、広告と一緒に、資料請求先として本発明の顧客情報収集システム1の電話番号やインターネット・ドメイン(例えば、<http://www.XXX.com>)などを記載しておき、広告を見た顧客が電話やインターネットを介して本発明の顧客情報収集システム1に自由にアクセスできるようにしておく。なお、説明を分かりやすくするために、以下の動作説明においては、新聞広告などを見た顧客がファックス付きの電話機5から電話回線3を介して電話をかけてきた場合を例に採って説明する。

【0016】いま、或る顧客が新聞広告などを見て、本発明の顧客情報収集システム1にファックス付きの電話機4から電話してくると、顧客情報収集システム1はこの電話を受信部2を介してデータ収集部8で受け付け、音声案内部7によって順次音声案内しながら、以下のようにしてアンケート調査などを行ない、電話してきた顧客の情報を収集する。

【0017】すなわち、顧客の電話機5からの着信があると(図2のステップS1)、音声案内部7は、例えば

「お電話ありがとうございます。この電話は〇〇広告のオートコールです。」などのガイドアナウンスを行なうとともに(ステップS2)、必要に応じて10数秒程度の商品CMなどを行なった後(ステップS3)、ステップS4～S7の資料の届け先住所の登録処理に移る。

【0018】まず最初、ステップS4において、音声案内部7から「資料のお届け先を伺います。お電話番号を市外局番から順に正確に押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って電話番号を入力すると、この電話番号情報はデータ収集部8に収集される。

【0019】次に、ステップS5において、音声案内部7から「郵便番号を入力し、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って郵便番号を入力すると、この郵便番号情報はデータ収集部8に収集される。

【0020】次に、ステップS6において、音声案内部7から「お名前とご住所は、あなたの声で入力致します。お名前を、“ピッ”という音に続いてゆっくりお話しただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って名前を音声入力すると、この音声入力信号は音声/テキストデータ変換部9に送られてカナ文字のテキストデータに変換され、名前情報としてデータ収集部8に収集される。

【0021】次に、ステップS7において、音声案内部7から「ご住所を、“ピッ”という音に続いて、県名の後からゆっくりお話しただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って住所を音声入力すると、この音声入力信号は音声/テキストデータ変換部9に送られてカナ文字のテキストデータに変換され、住所情報としてデータ収集部8に収集される。

【0022】上記のようにして顧客の電話番号、郵便番号、氏名、住所を収集した後、ステップS8～S14のアンケート調査に移る。

【0023】まず最初に、ステップS8において、音声案内部7から「簡単なアンケートにご協力下さい。お答え頂いた方の中から抽選で100名様に、〇〇特製のテレホンカードをプレゼントします。」などのお願いメッセージを送出する。

【0024】次に、ステップS9において、音声案内部7から「あなたの年齢2桁を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って年齢を入力すると、この年齢情報はデータ収集部8に収集される。

【0025】次に、ステップS10において、音声案内部7から「あなたの性別を伺います。男性は1を、女性は2を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って性

別を入力すると、この性別情報はデータ収集部8に収集される。

【0026】次に、ステップS11において、音声案内部7から「この商品を何でお知りになりましたか。新聞は1、テレビは2、ラジオは3、雑誌は4、その他は5を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って商品を知った広告媒体を入力すると、この広告媒体情報はデータ収集部8に収集される。そして、もし、1（新聞）が押された場合には、さらに、「新聞名、読売は1、朝日10は2、日経は3、毎日4、地方紙は5、その他は6を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出し、具体的な新聞名の情報も収集する。

【0027】次に、ステップS12において、広告商品が車の場合を例に採ると、音声案内部7から「現在、車をお持ちの方は1、お持ちでない方は2を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って車の保有状況を入力すると、この車保有情報はデータ収集部8に収集される。そして、もし、1（車を持っている）が押された場合には、さらに、「お持ちの車の名前を、“ピッ”という音に続いて、ゆっくりお話しいただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出し、この問いに対する応答音声を音声／テキストデータ変換部9でカナ文字のテキストデータに変換し、具体的な車種名の情報も収集する。

【0028】次に、ステップS13において、音声案内部7から「この広告を見て、商品のどこに興味を持ちましたか。スタイルは1、安全性は2、性能は3、価格は4、その他は5を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って興味を持ったところを入力すると、この興味ポイント情報はデータ収集部8に収集される。

【0029】次に、ステップS14において、音声案内部7から「広告の商品について、どう思われますか。購入を検討したい方は1、セールスマンに来てほしい方は2、カタログだけ欲しい方は3を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って希望する番号を入力すると、この購入意欲情報はデータ収集部8に収集される。

【0030】そして、最後に、ステップS15において、音声案内部7から「ご協力ありがとうございます。テレホンカード当選者の発表は、発送をもって換えさせていただきます。」などのメッセージを送出するとともに、「ファックスで商品情報を取り出したい方は、そのまま手動受信ボタンまたはスタートボタンを押して下さい。商品情報を3枚送信致します。お電話、ありがとうございました。」のメッセージを送出し、一連の情報収集動作を終了する。

【0031】そして、顧客が前記メッセージに従って手

動受信ボタンまたはスタートボタンを押した場合には、ファックス送信部10を起動し、予めデータベース11内に用意しておいた商品情報を顧客のファックス付き電話機5に向けて送信した後（ステップS16）、電話回線3を切断してすべての受け付け処理を終了する。

【0032】上記のようにしてデータ収集部8で収集された顧客情報はデータベース管理部12に送られ、例えば、図3に示すようなデータ形式にまとめられた上で、データベース11内の所定のアドレス位置に格納される。

【0033】本発明の顧客情報収集システム1は、このような顧客からの電話を24時間休みなく受け付け、顧客の情報を収集する。そして、予め定めた時間経過毎、例えば24時間経過毎に、収集した全顧客情報を集計するとともにその内容を分析し、その集計分析結果を指定の個所、例えば、営業を統括する広告主の本社や、地域の営業拠点となる支店などにファックスによって自動送信し、最新の顧客情報を報告する。

【0034】すなわち、データ集計分析部13は、例えば、設定時間たる24時間経過毎に、その24時間分の全顧客情報をデータベース11から読み出し、これらの顧客情報から、例えば、図4に示すようなカタログ請求者全リストや、図5に示すような地域別カタログ請求者リストを作成し、さらに、必要な条件に従って顧客情報を分析し、例えば、図6（A）に示すような時間別着信件数推移表、図6（B）に示すような購入意欲円グラフ、図6（C）に示すような認知媒体円グラフ、図6（D）に示すような興味ポイント円グラフなど、広告主の要求する内容の分析報告書を作成する。

【0035】そして、顧客情報送信部14は、上記のようにして得られた顧客情報と分析結果を、広告主との取り決めに従って、指定の場所にファックスなどを用いて自動送信する。例えば、図4～図6の全ての顧客情報については、電話回線15を介して広告主の本社ファックス17へ自動送信し、また、図5の地域別カタログ請求者リストについては、電話回線16、～18。を介して、対応する地域の支店ファックス18、～18。へそれぞれ自動送信する。さらに、広告主あるいは情報収集の委託事業者は、必要に応じて、カタログ請求者に対して郵便などによってカタログなどの資料を発送する。

【0036】このようにして、顧客は、電話という手軽な手段によって24時間いつでもカタログなどの資料を請求することができる。一方、広告主は、わずか1日前の最新の顧客情報を入手することができるので、この顧客情報を以後の広告戦略に直ちに反映させることができ、極めて柔軟で効果的な広告を展開することができる。

【0037】なお、上記の例では、ファックス付きの電話機5から電話してきた場合を例に採ったが、ファックスの付いていない電話機からでも同様にカタログ請求す

ることができる。この場合には、図2中のステップS15、S16のファックス送信による情報提供サービスを受けられない点だけが異なる。

【0038】また、インターネット4などを介してパソコン6からアクセスすることもできる。インターネットによってアクセスした場合には、広告主のすべての情報と質問内容を顧客のパソコン6の画面上に表示することができるので、音声案内はほとんど不要となる。

【0039】本発明の顧客情報収集システムによるサービス内容の例を挙げると、次のようなものを挙げるこ 10
ができる。

- 【0040】(1) 自動車広告サービス
 - ・24時間新車カタログ請求受け付け
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
 - ・カタログ請求者リストの全国ディーラーへの自動送信
- 【0041】(2) 化粧品広告サービス
 - ・24時間サンプル商品請求受け付け
 - ・サンプル商品請求者データ収集
 - ・サンプル商品発送
- 【0042】(3) 音楽新譜広告サービス
 - ・新譜CDの情報提供
- 【0043】(4) 銀行広告サービス
 - ・24時間口座住所変更資料請求受け付け
 - ・住所変更者リストの自動送信
 - ・24時間カタログ請求受け付け
 - ・カタログ請求者リストの自動送信
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
- 【0044】(5) 証券広告サービス
 - ・24時間自動音声による情報提供サービス
 - ・24時間カタログ請求受け付け
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
- 【0045】(6) プロバイダー広告サービス
 - ・24時間加入自動申込み受け付け
 - ・カード支払い自動決裁
- 【0046】(7) 通信販売広告サービス
 - ・24時間自動注文受け付け
 - ・カード支払い自動決裁
- 【0047】(8) コンピュータソフト広告サービス
 - ・24時間自動受注受け付け
 - ・カード支払い自動決裁
- 【0048】(9) 旅行代理業広告サービス
 - ・24時間旅行商品自動申込み受け付け
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
- 【0049】(10) 新聞社広告サービス
 - ・新聞広告と連動させた音声・ファックス情報サービス
 - ・24時間情報提供サービス
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
 - ・懸賞のキャンペーン申し込み
 - ・新聞紙面に載せたクイズなどの回答応募
- 【0050】(11) 不動産広告サービス

- ・24時間カタログ請求受け付け
- ・ファックスでのリアルタイム情報提供
- ・カタログ請求者リストの自動送信
- 【0051】(12) 保険広告サービス
 - ・24時間カタログ請求受け付け
 - ・ファックスでのリアルタイム情報提供
 - ・カタログ請求者リストの自動送信
- 【0052】(13) 選挙支援サービス
 - ・議員本人の肉声による24時間政策情報提供サービス
 - ・ファックスでの政策情報提供
 - ・有権者の反応調査

【0053】なお、上記のサービス内容は一例であり、この他、さまざまな業種・用途において、その条件に応じた情報収集と情報提供を行なうことが可能である。

【0054】顧客情報収集システムによるサービス内容において、通信販売広告サービスにおけるカード支払い自動決裁にあつては、カード番号をインターネットを介して送出するために、第三者に対してカード番号が漏れる恐れが生じる。そこで、本発明にあつては、カード番 20
号の入力を通常の電話を使用して送出し、これによってカード番号の漏洩を防止するようにした。

【0055】すなわち、図1の点線で示すクレジットカード番号から、該番号が本人の番号であるか否か、期限がきれていないか、不正使用であるか否かを確認するための与信確認部19を音声/テキストデータ変換部9に接続する。

【0056】次に、インターネットに接続した状態において、商品等を購入申込みと決済の処理動作について図7のフローチャートと共に説明する。このフローチャートにおいて、ステップS4～ステップS23はインター 30
ネットによる通信であつて、ステップS4～ステップS10までは前記した図2におけるフローチャートの動作と同じなので説明は省略する。

【0057】ステップS10までの各種の収集および調査を行なった後、購入しようとする商品を選択する認知媒体をキーボードから入力(ステップS21)し、次いで、クレジットカードのカード会社を選択する(ステップS22)。この作業が行なわれるとディスプレイ上に受付番号が表示される(ステップS23)。

40 【0058】この受付番号を取得した商品購入者は、電話を利用して前記インターネットで接続した相手に電話をする。電話が通じると先ず商品申込方法を説明するガイダンスが行なわれるので(ステップS24)、このガイダンスに基づいて先ず前記取得した受付番号を音声あるいはダイヤルをブッシュして入力する(ステップS25)。

50 【0059】次いで、購入者が所有するクレジットカードの番号を前記と同じ方法によって入力し(ステップS26)、さらに、該カードの有効期限を入力する(ステップS27)。これらの情報が入力されと、前記与信調

査部19によって前記した各種の調査が行なわれ(ステップS28)、前記入力された情報が正しければ、前記したインターネット上で購入を希望したデータと、該電話によって入力された情報とが一体化され(ステップS29)、これらの情報に基づいて商品の発送が行なわれるものである。

〔0060〕なお、電話による商品購入については、前記した図7におけるインターネットによる処理部分が電話の音声ガイドに従って電話機のダイヤルを使用して入力し(ステップS4～ステップS22)、すなわち、カード会社の選択(ステップS22)の後に、ステップS26によるカード番号の入力に移行し、与信調査(ステップS28)が終了することによって、商品の発送が行なわれるものである。

〔0061〕

〔発明の効果〕以上説明したように、本発明に係る顧客情報収集システムによるときは、新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求や要望などの情報を電話、インターネットなどを介してオンラインで自動収集するようにしたので、以下のような種々の優れた効果を奏することができる。

- (1) 顧客は、24時間いつでもカタログなどの資料を請求することができる。
- (2) 広告主は、直接、売り上げに結びつける広告展開が可能となる。
- (3) 収集した顧客情報を分析することにより、以後の広告展開に有効な最新のマーケティング情報を得ることができ、データに裏付けられた効果的な広告展開が可能となる。
- (4) 最新の顧客リストに基づいて営業活動ができる。
- (5) カタログ請求者の購入意欲指標を備えた個別データを得ることができるので、効果的に営業を行なうことができ、直接販売につなげることができる。
- (6) 最新の顧客情報が、広告掲載の翌日など極めて短時間のうちに届くので、広告結果に対して迅速な対応を図ることができる。
- (7) 届けられる顧客情報には、購入意欲の指標となるアンケート回答が盛り込まれているので、商品を買いたい人に直接アプローチすることができる。
- (8) 収集された顧客情報はデータベースとして蓄積されるので、広告や営業活動の長期戦略にも利用することができる。
- (9) また、顧客からの要求に応じて商品情報をファック

ス送信するファックス情報送信部を付設した場合には、顧客はオンラインによって直接商品情報を入手することができる。

〔0062〕さらに、インターネットによる商品の申込み時に、クレジットカードの番号入力を前記インターネットの通信とは別に電話によって送信するようにしたので、クレジットカードの番号が不特定多数の人間に漏れることがなく、悪用されることがなく、かつ、24時間のサービスが行なえるといった効果を有するものである。

〔図面の簡単な説明〕

〔図1〕本発明に係る顧客情報収集システムの1実施形態のブロック図である。

〔図2〕前記実施形態の処理動作のフローチャートである。

〔図3〕収集情報のデータベースへの格納形式の一例を示す図である。

〔図4〕カタログ請求者全リストの例を示す図である。

〔図5〕地域別カタログ請求者リストの例を示す図である。

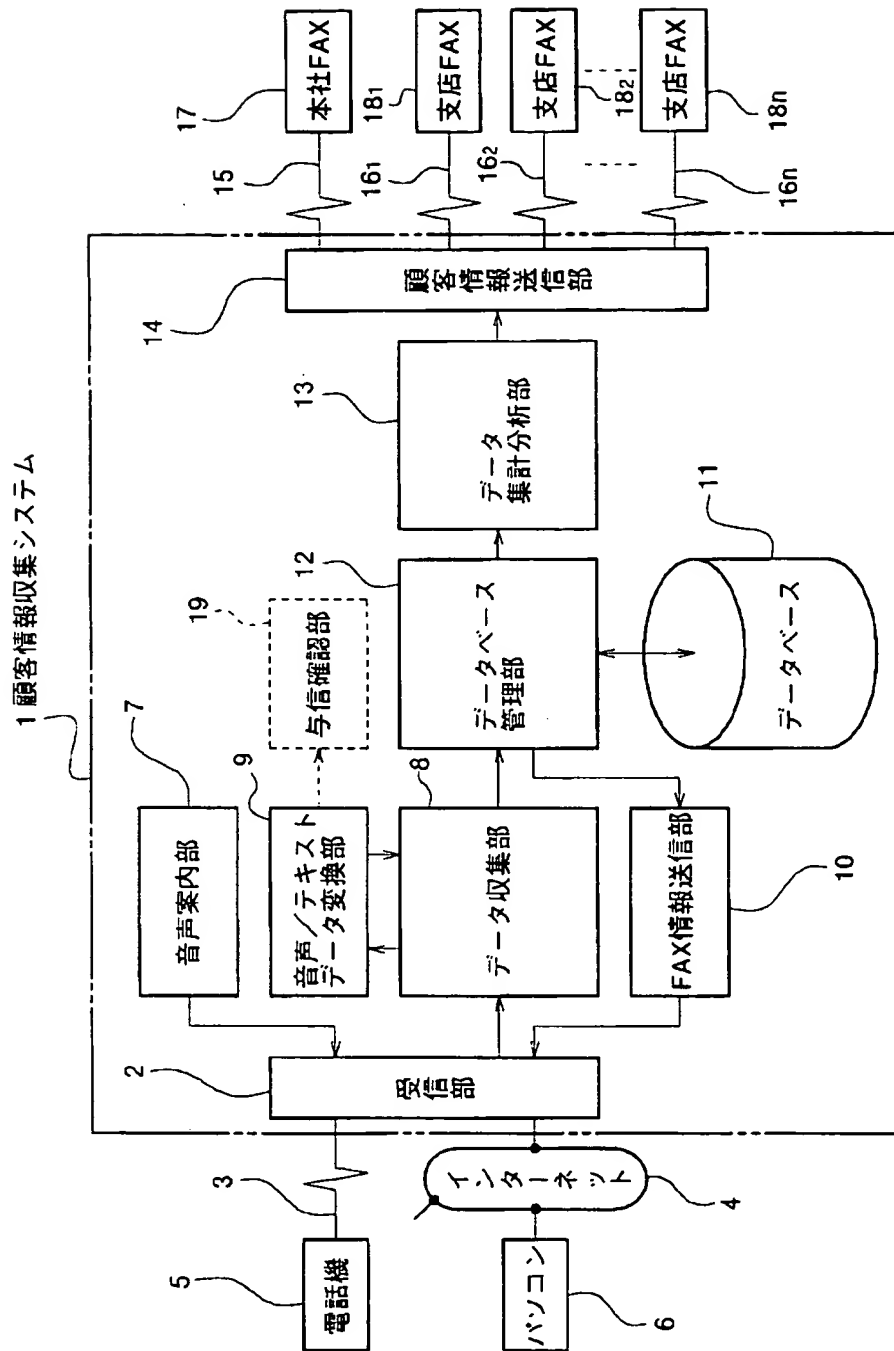
〔図6〕顧客情報の分析結果の例を示す図である。

〔図7〕商品申込みの処理動作のフローチャートである。

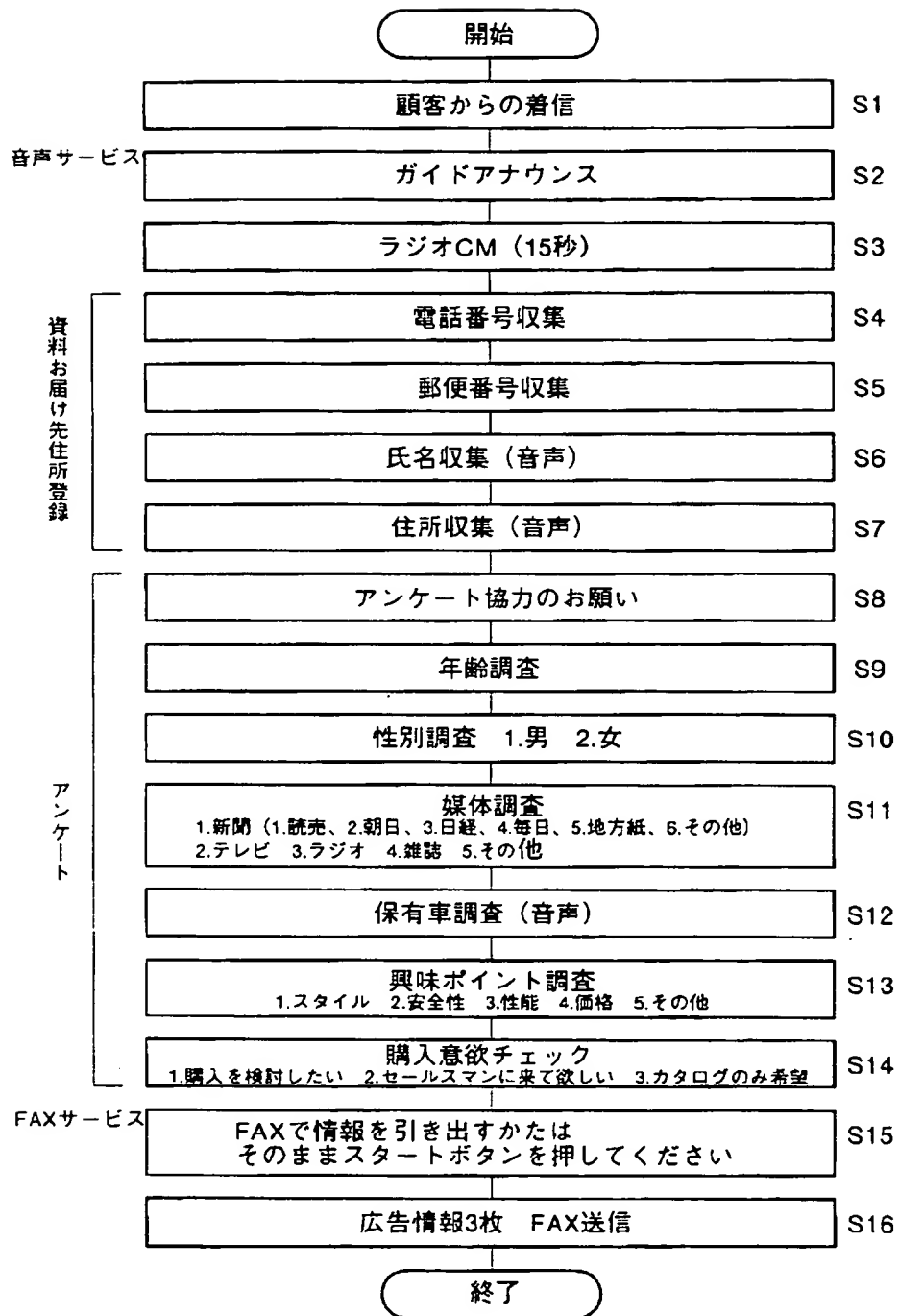
〔符号の説明〕

- 1 顧客情報収集システム
- 2 受信部
- 3 電話回線
- 4 インターネット
- 5 電話機
- 6 パソコン
- 7 音声案内部
- 8 データ収集部
- 9 音声/テキストデータ変換部
- 10 ファックス情報送信部
- 11 データベース
- 12 データベース管理部
- 13 データ集計分析部
- 14 顧客情報送信部
- 15 電話回線
- 16 電話回線
- 17 本社ファックス
- 18 支社ファックス
- 19 与信調査部

【図1】



〔図2〕



【図3】

T= 電話 I= インターネット

番	氏名	〒	住所1	住所2	電話番号	通1	通2
T							
T							
T							
I							
I							

【図4】

〇〇〇〇株式会社

担当部長 殿

〇〇自動車新型〇〇〇〇カタログ請求者全リスト

送信日 : 96年7月29日
 送信時間 : 23時55分
 送信枚数 : 1枚 (本紙含む)

下記アンケート項目の見方

性別	年齢	職業	収入	個人年収 (次の年)
男	1=男 2=女	1=自営 2=会社 3=専業主婦	1=年収 2=月収 3=月給	1=年収 2=月収 3=月給

#	〒	住所	氏名	電話番号	アンケート
1	333	東京都港区シバ5-33	ニッポン タロウ	0330003000	2311111
2	339	東京都港区キタアオヤマ3-15	ヤマダ ハナコ	0355519847	3211311
3	323-22	東京都港区シンパン5-1-1	ハナダ ケイコ	0350005000	1212121
4	345	東京都港区アカサカ3-11-3	フジタ ヤマオ	0351202222	1212131
5	333	東京都港区ミナミアオヤマ2-22	サクライ モチコ	0335845454	1231211
6	111	東京都港区シバダイモン6-3-3	ダイモン タカシ	0355428368	5511211
7	345	東京都港区アカサカ3-11-3	フジタ ヤマオ	0351202222	1212131
8	333	東京都港区ミナミアオヤマ2-22	サクライ モチコ	0335845454	1231211
9	111	東京都港区シバダイモン6-3-3	ダイモン タカシ	0355428368	5511211
10	333	東京都港区シバ5-33	ニッポン タロウ	0330003000	2311111
11	339	東京都港区キタアオヤマ3-15	ヤマダ ハナコ	0355519847	3211311
12	323-22	東京都港区シンパン5-1-1	ハナダ ケイコ	0350005000	1212121
13	345	東京都港区アカサカ3-11-3	フジタ ヤマオ	0351202222	1212131
14	333	東京都港区ミナミアオヤマ2-22	サクライ モチコ	0335845454	1231211

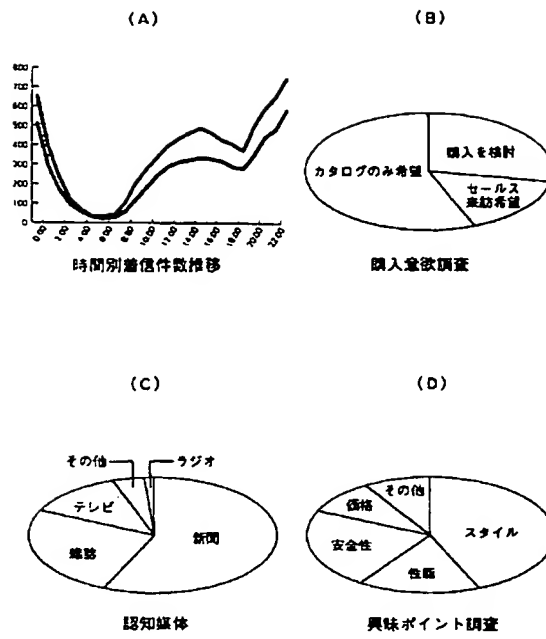
以上 14件

【図5】

(東京都港区例)

#	〒	住所	氏名	電話番号
1	333	東京都港区シバ5-23	ニッポン タロウ	0330003000
2	339	東京都港区キタアオヤマ3-15 ライオンズマンション101	ヤマダ ハナコ	0354561232
3	323-22	東京都港区シンパン5-1-1 アオヤマ101ビル	ハナダ ケイコ	0355456987
4	345	東京都港区ミナミアオヤマ2-22	フジタ ヤマオ	0355456987
5	333	東京都港区シバダイモン6-3-3 アオヤマ101ビル	サクライ ミチコ	0330003000
6	333	東京都港区アカサカ3-11-3	ダイモン タカシ	0354561232

【図6】



【図7】

